**附件2**

**伙食团餐饮服务考核标准**

一、伙食团工作人员管理考核

1.伙食团工作人员配置合理，科学搭配餐食，厨艺水平整体良好，就餐人员普遍反映（投诉）饭菜质量差的，每发现一次扣5分。

2.分工合理，做到事事有人做，无推诿扯皮现象，每发现一次扣5分。

3.提高食堂工作人员服从意识和服务意识，对不服从单位食堂管理人员管理或者与就餐人员发生口角、服务态度不好的，每发现一次扣5分。

4.未经许可非食堂的管理人员和工作人员进入厨房操作区，每发现一次扣3分。

5.节约食材，违反操作规程造成食品、原料严重浪费，每发现一次扣5分。

6.节约能耗，下班前检查水、电、气是否关闭，每发现一次浪费水、电、气现象扣2分。

7.认真履行请销假制度，严格管理食堂工作人员遵守上、下班时间，每发现一次无故缺岗、迟到、早退的扣1分。

8.食堂工作人员工作期间穿戴不整，吸烟、玩手机或做与工作无关的事情，每发现一次扣1分。

9.及时掌握每天用餐人数，根据人员浮动情况饭菜有备量但不过量浪费，每发现一次饭菜准备不足或者过量浪费现象扣1分。

二、食堂食品安全管理考核

1.严格执行《食品安全法》规定，做到“三不”。即，对“三无”食品和腐烂变质食品不采购、不验收、不加工，严禁向职工供应感官异常或变质的食物，每发现一次不合格扣10分。

2.及时处理腐烂变质的食品，发现未及时处理的，每次扣5分。

3.食物加工前清洗、削皮、退毛等不净，碗筷清洗不净的，每发现一次扣2分。

4.各种干、鲜原料应按其性质不同有秩序地存放于贮藏室或冰箱内，不随地乱放；冰箱应经常清洁，随开随关，存放食材必须生熟分开、有味的与无味的分开存放；所有调料器具应加盖，防沾染灰尘，每发现一次违规现象扣1分。

5.主、副食烹饪制作规范 ,并留样于专用冰箱48小时、重量每个品种为100克以上、温度为5度左右（冷藏）、每个品种存放在加盖保鲜盒,每餐一盒并附上标识备查，每发现一次违规现象扣1分。

三、食堂卫生管理考核

1.服务员未按要求参加卫生知识培训及每年定期健康体检，每发现一次扣2分。

2.食堂内外环境要做到清洁、无蚊蝇、老鼠、蟑螂等滋生物，按要求开展灭蚊蝇、灭鼠、灭蟑螂工作，未按要求开展的导致滋生蚊蝇、老鼠、蟑螂的，每发现一次扣2分。

3.食堂卫生区域内无积尘、积水、无蜘蛛网、杂物，每发现一次不合格现象扣1分。

4.及时更换、清除餐厅餐盘内食物残渣及杂物，每发现大量堆积现象一次扣1分。

5.厨房的炉灶、工作台、蒸具、电冰箱、消毒柜、电烤箱等设备以及餐厅桌、椅地面应随时保持干净，工作结束后未及时清洁场地，每发现一次扣2分。

6.不乱倒垃圾，不乱倒污水，厨房下水槽应每天及时冲洗，泔水桶应加盖，废物袋应扎口，所有餐厨垃圾全部按要求回收处理，每发现一次违规现象扣2分。

7.穿着整洁，注意个人卫生，常洗澡、理发、刮胡须、剪指甲，不得佩戴首饰，女员工禁止穿高跟鞋，长发需扎起，保持清爽干净，每发现一次违规现象扣2分。

8.食品加工、烹饪、分配过程中必须戴口罩，上厕所应脱下工作服，操作前应洗手，直接入口食品不得用手直接拿取，没有包装纸的食品，应使用各种工具拿取，每发现一次违规现象扣2分。

四、食堂库房管理考核

1.进出食品库的食材未按要求及时登记，每发现一次扣1分。

2.各类食品原辅料须分类（库）、分架存放，隔墙离地，标识清晰。每发现一次违规的扣1分。

3.库房内有异味，未按要求定时清洁、通风、干燥，每发现一次扣2分。

4.食品超保质期或发生霉烂、变质，每发现一次扣2分。

5.冷藏、冷冻设备未定期检修、除霜、除污，有异味，每发现一次扣2分。

6.存放与食品无关的杂物或有毒、有害物品，每发现一次扣10分。

五、食堂餐饮器具洗涤消毒管理考核

1.餐饮器具未做到“一洗、二清、三消毒、四隔离”以及消毒柜消毒时间不足，每发现一次扣2分；

2.厨房菜刀、菜墩、装具未严格执行生、熟分开且使用后未及时清洗消毒，每发现一次扣2分；

3.消毒柜未定期清洁，有油渍和异味，每发现一次扣2分；

4.消毒人员未严格执行消毒的操作规程，每发现一次扣2分；

5.餐具洗涤池未与洗菜池分开，没有明显标记，每发现一次扣1分。

6.水池内外清洁不净，下水不通畅，有污物未及时清除，每发现一次扣1分。

六、食堂菜品管理考核

1.主食、副食发现有异物、异味的，发现一次扣5分。

2.主食、副食上餐台不及时，影响职工用餐发现一次扣2分。

3.每日荤素搭配合理，未经许可不得擅自更改每周菜品，发现不按菜单制作的一次扣2分。

4.口味适中、口感较佳，饭菜不得过咸、过淡、过辣，造成有效投诉的扣2分。

5.主食标准：馒头、包子、花卷色白松软、大小均匀，无酸、无黄、不起现象；米饭无杂质，不夹生；牛奶、豆浆、稀饭浓度适当。发现人为不按规定制作一次扣1分。

6.菜品切配标准：切菜应厚薄一致，粗细均匀，青菜不带蒂、不带斑；条、片、丝、块形状规范，搭配合理。发现人为不按规定制作一次扣1分。

7.菜肴制作标准：烹调时勾芡上浆应厚薄均匀；炸、蒸、包味道适中；爆火、中火，温火适当；调配料投放时机恰当，数量准确；炖、酱、卤、烧，纯熟透入味，外形完整；成品应色正、味正、咸淡适中。发现人为不按规定制作一次扣1分。

七、接待（会议）餐服务管理考核

1.严格按照后勤股通知合理安排桌餐或者自助餐。擅自违规安排接待（会议）用餐的每发现一次扣5分。

2.严格控制接待（会议）餐标，合理安排本地特色家常菜，严禁制作高档菜肴和野生保护动物菜品。每发现一次违规现象扣5分。

3.按要求布置餐厅，提前开启空调或者门窗通风，检查餐桌椅、台布是否干净且有无破损，用餐环境是否整洁，餐具、茶水是否准备齐全。每发现一次未提前准备现象扣2分。

4.要求餐厅服务人员服务主动热情，未做到知用餐人数、知用餐标准、知开餐时间、知菜品名称的，每发现一次扣1分。

5.要求餐厅服务人员接待服务时禁止携带手机，未准备公筷公勺、未勤换渣碟，未待客人全部用餐完毕离开后收拾桌面餐具的，每发现一次扣1分。

八、食堂燃气使用管理考核

1.燃气表异常，燃气管道漏气，未及时上报检修，每发现一次扣20分。

2.离岗使用燃气，锅烧干、油着火，每发现一次扣20分。

3.严格执行《燃气设施设备操作规程》，每发现一次违规现象扣5分。

九、食堂重大事故管理考核

1.因食堂工作人员个人原因造成不能正常按时开餐的，发现一次扣10分。

2.因食堂工作人员个人原因造成员工吃冷饭冷菜，发现一次扣10分。

3.未经许可食堂工作人员禁止私自夹带食堂任何食品、原材料、佐料、水果、餐具及一切公物出食堂，每发现一次扣10分；情节严重的移交公安机关处理。

4.因食堂工作人员使用不当、违反操作规程，造成设备损坏的，除照原价酌情赔偿外，每次扣10分。若造成人身伤害的，责任自负，费用自理。

5.如发生食物中毒事故，则直接取消伙食团工作人员绩效工资。经调查取证属实,追究责任人相关经济责任和法律责任。

十、考核方式：对伙食团餐饮服务质量的考核，采取日常考核、季度考核和年度考核相结合的方式进行，日常考核和季度考核的结果作为年度考核时综合评定的依据。

（一）日常考核

采购方每月至少一次派出专人对工作内容的完成情况进行督促检查，其余时间不定期抽查，检查人填写工作检查记录由管理公司负责人（或其指定人员）签字认可并整理保存。甲方根据平时检查结果，有权针对出现的问题对管理公司实施处罚，并下达书面整改通知，责成管理公司限期整改。日常检查考核内容原则上按《物业服务日常考核细则》执行。

（二）季度考核

季度考核由考核小组牵头组织实施，每季度最后一月的下旬进行，考核内容原则上按《物业服务季度考核细则》执行。

（三）年度考核

年度考核结合日常考核和季度考核进行综合评定，原则上于年底进行，遇特殊情况可于次年初进行。

十一、考核结果的运用

（一）日常综合考核均实行100分制，如考核结果分数达到90分或以上为合格，如考核结果分数为80-90分采购人可下达书面通知，如在整改通知书下达后一个月未整改并达标，可依据合同减扣服务费2%，如考核结果分数在80分以下采购人可下达书面通知，如在整改通知书下达后一个月未整改并达标，可依据合同减扣服务费4%或解除合同。

（二）因管理服务不善造成出现消防、安全、保密等事故的，该季度考核评定为不合格，造成的损失由乙方赔偿；出现上述重大事故的，造成的损失由乙方赔偿，甲方有权解除合同。

（三）乙方进行人员调整，须事先书面告知甲方；乙方应遵守国家关于用工方面的法律法规，员工工资、保险、福利等待遇不得违反国家和乐山地区的相关规定，且不得低于乙方投标文件中载明的标准，以保证服务质量，否则，甲方有权给予处罚，处罚方式包括扣减服务费等，直至解除合同。

（四）乙方应当遵守国家法律法规和行政、行业规章等，合法经营；发现乙方严重违反规定非法经营，甲方有权给予处罚，处罚方式包括扣减服务费、赔偿损失等直至解除合同。